

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam

Juli Omar Sinaga¹⁾, Rahmat Hidayat²⁾

Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam
Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia
Tel/HP : 085767703756
Email : Julio_Sng@yahoo.com

Abstract

The Sub-District Integrated Administrative Service (PATEN) is service implementation to the public in the sub-district, which its service procedure start from the submission of the application untill retrieval of completed documents, performed through only one service counter. The purpose of this research are, first to find out whether the variables of service quality (SERVQUAL) which consisting of five variables such as: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy has an influence of public's satisfaction; second to find out whether the five variables of service quality mentioned, simultaneously influence of public's satisfaction; third to find out which variable of service quality has the most dominant influence of public's satisfaction. The results of this research indicated, first from the five variables of service quality only tangible and empathy dimension influence of public's satisfaction; second service quality variable such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously influence of public's satisfaction; third the most dominant variable of the PATEN service quality influence of public's satisfaction is empathy variable with the largest Beta value are 0.469 or 46,9 percent. To improve result quality of the research, conducted retesting regression with trimming models, retest the simultaneous significance (F statistical test) and partial regression.

Keywords: *Public's Satisfaction, Service Quality, Sub-District Integrated Administrative Service program (PATEN)*

1. Pendahuluan

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Pergeseran paradigma organisasi pemerintahan di Indonesia saat ini dapat dilihat dari perubahan konsep manajemen pelayanan publik. Dalam era reformasi birokrasi di Indonesia terdapat dua paradigma tipe organisasi yang diterapkan untuk menggantikan tipe organisasi *Old Public Administration* (OPA) pada organisasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS).

Konsep *New Public Management* (NPM) adalah menjadikan masyarakat sebagai konsumen sebagaimana dalam perusahaan swasta. *New Public Management* (NPM) mencoba memasukkan standar-standar administrasi bisnis ke dalam tubuh

organisasi publik. Manajemen publik masa kini yaitu *new public service* (NPS) menggagas suatu pelayanan publik yang tetap mengedepankan posisi masyarakat sebagai warganegara yang ikut memiliki pelayanan publik itu sendiri, bukan sebagai konsumen yang secara pasif menerima pelayanan (Denhart dan Denhart, 2003, dalam Kusdi 2012;53). *New Public Service* (NPS) berupaya melengkapi dan menyeimbangkan pandangan *New Public Management* (NPM) untuk menghindari pelayanan publik yang hanya mengutamakan aspek ekonomis (efisiensi dan efektifitas) dan mengabaikan aspek normatif yaitu nilai-nilai demokrasi, keadilan, partisipasi, akuntabilitas, trans-paransi.

Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pada instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap

(*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*). Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode dan alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan dengan menerapkan program Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat PATEN.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan kepada publik di kecamatan yang prosedur pelayanannya dari penyerahan berkas permohonan sampai pengambilan dokumen yang telah selesai dilakukan melalui satu loket pelayanan. Masyarakat hanya berinteraksi dengan loket pelayanan yang ada di kecamatan. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) bermaksud untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan.

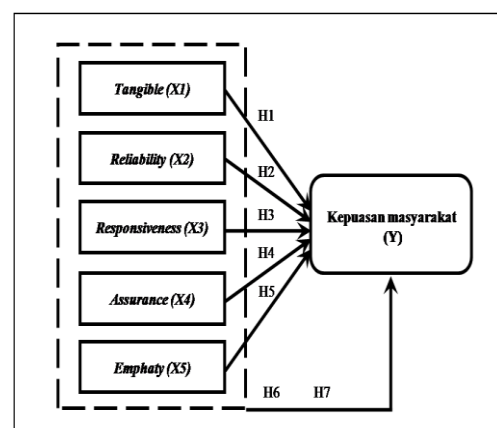
Secara resmi Kecamatan Nongsa mulai melaksanakan program PATEN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tanggal 23 Desember 2013. Jenis layanan yang terdapat dari penerapan program PATEN di Kecamatan Nongsa adalah pelayanan di bidang administrasi perizinan maupun non perizinan. Melalui pelaksanaan program PATEN diharapkan dapat mengubah cara pandang masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang selama ini dianggap lambat, rumit, dan berbelit-belit.

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Nongsa yang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Batam. Penelitian ini merupakan evaluasi atas pelaksanaan program PATEN yang telah berjalan selama kurang lebih 1 tahun. Tujuan penelitian ini adalah : Pertama, mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam penerapan program PATEN di Kecamatan Nongsa. Kedua, mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam penerapan program PATEN di Kecamatan Nongsa. Ketiga, mengetahui variabel dari kualitas pelayanan diatas yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Manfaat dari penelitian ini secara praktis adalah : Pertama, memberikan gambaran mengenai

persepsi masyarakat Kecamatan Nongsa terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Nongsa; Kedua, dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan Kecamatan Nongsa, sehingga dapat mengambil kebijakan yang cepat dan tepat apabila terdapat kelemahan dalam pelaksanaan program PATEN di Kantor Kecamatan Nongsa selama ini; Ketiga, dapat dijadikan bahan perbandingan bagi Kantor Kecamatan lainnya yang juga melaksanakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sementara untuk manfaat teoritisnya adalah : Pertama, sebagai sarana bagi penulis untuk melatih, dan meningkatkan kemampuan berpikir penulis dalam penulisan karya ilmiah; Kedua, dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya yang akan melakukan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dalam suatu perusahaan, dapat dimulai dengan mengukur kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada pelanggannya melalui model pengukuran (Zeithaml dan Bitnel dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2011;192). Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Nongsa sebagai pengguna atas jenis-jenis layanan yang tersedia dari pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa. Dengan demikian maka yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti tampak pada gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Terdapat tujuh hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan kerangka pemikiran diatas. Hipotesis pertama sampai dengan kelima adalah dugaan atas masing-masing variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam penerapan program PATEN di Kecamatan Nongsa

Kota Batam. Hipotesis keenam adalah dugaan atas variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam penerapan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Hipotesis ketujuh adalah dugaan atas variabel *tangible* dari kualitas pelayanan (SERVQUAL) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam.

Berdasarkan jenis dan analisisnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Skala ini menilai pernyataan yang menunjukkan tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan responden sebagai berikut : sangat tidak setuju = 1, tidak Setuju = 2, netral = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5.

Data yang telah terkumpul hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 22. Pengolahan data ini adalah untuk : Pertama, pengujian instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua, statistik deskriptif untuk karakteristik dan frekuensi tanggapan responden. Ketiga, statistik inferensial untuk uji asumsi klasik, seperti : uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas. Analisis linier berganda serta pengujian hipotesis yang terdiri dari : uji signifikansi parameter individual (uji statistik t), uji signifikansi simultan (uji statistik F), dan Koefisien Determinasi (R^2).

Pengujian instrumen penelitian dilakukan terhadap kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas seperti tampak pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Tangible :			
-	Indikator 1	0.808	0.361	Valid
-	Indikator 2	0.865	0.361	Valid
-	Indikator 3	0.835	0.361	Valid
2.	Reliability :			
-	Indikator 1	0.858	0.361	Valid
-	Indikator 2	0.909	0.361	Valid
-	Indikator 3	0.806	0.361	Valid
3.	Responsiveness :			
-	Indikator 1	0.879	0.361	Valid
-	Indikator 2	0.711	0.361	Valid
-	Indikator 3	0.904	0.361	Valid
4.	Assurance :			
-	Indikator 1	0.732	0.361	Valid
-	Indikator 2	0.878	0.361	Valid
-	Indikator 3	0.839	0.361	Valid
5.	Empathy :			
-	Indikator 1	0.866	0.361	Valid
-	Indikator 2	0.886	0.361	Valid
-	Indikator 3	0.783	0.361	Valid
6.	Kepuasan Masyarakat :			
-	Indikator 1	0.857	0.361	Valid
-	Indikator 2	0.805	0.361	Valid
-	Indikator 3	0.754	0.361	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

Tabel 1 menunjukkan seluruh indikator yang akan digunakan mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator tersebut adalah valid. Bersamaan dengan uji validitas dilakukan juga uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Tangible	0.783	Reliabel
2.	Reliability	0.820	Reliabel
3.	Responsiveness	0.763	Reliabel
4.	Assurance	0.752	Reliabel
5.	Empathy	0.797	Reliabel
6.	Kepuasan Masyarakat	0.725	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0.70. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator (pertanyaan) yang merupakan dimensi pengukur pada masing-masing variabel tersebut adalah reliabel, sehingga menunjukkan bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini *reliabel* (dapat diandalkan).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk empat kelurahan yang berada di wilayah kerja Kecamatan Nongsa. Teknik pengambilan

sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *proporsional sampling*. *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, penelitian dilakukan terhadap penduduk Kecamatan Nongsa yang menggunakan jenis-jenis layanan dalam program PATEN yang diterapkan di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Proportional sampling* yaitu jumlah sampel dan responden yang diambil dilakukan secara proporsional sesuai dengan jumlah populasi penduduk pada masing-masing kelurahan. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang proporsional maka dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus alokasi *proportional* (Riduan dan Akdon, 2006:250). Teknik pengambilan sampel ini digunakan dengan tujuan untuk memenuhi keterwakilan sampel yang diambil terhadap populasi.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014:66). Jumlah populasi adalah 62.401 orang dan nilai prosentasi kelonggaran karena kesalahan (e) yang diinginkan adalah 10 persen. Hasil penghitungan dengan menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel 100 orang. Berdasarkan rumus alokasi *proportional*, untuk memenuhi keterwakilan sampel terhadap populasi yang dalam hal ini adalah jumlah penduduk pada masing-masing kelurahan maka dilakukan penghitungan dan diperoleh proporsi sampel seperti yang terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. Rincian proporsi sampel

No	Nama Kelurahan	Populasi (orang)	Penghitungan	Sampel (orang)
1.	Kabil	28.803	$28.803 : 65.401 \times 100 = 44,04$	44
2.	Batu Besar	26.159	$26.159 : 65.401 \times 100 = 39,99$	40
3.	Sambau	8.911	$8.911 : 65.401 \times 100 = 13,62$	14
4.	Ngenang	1.528	$1.528 : 65.401 \times 100 = 2,33$	2
Jumlah		65.401		100

Sumber : Data diolah, 2015

2. Hasil dan Pembahasan

2.1 Hasil

Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dan statistik inferensial dalam menganalisis data hasil penelitian. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi atau gambaran hasil penelitian mengenai tanggapan responden terhadap indikator-indikator dari setiap variabel yang digunakan. Deskripsi data hasil penelitian dibuat dalam bentuk ringkasan yang menggambarkan karakteristik distribusi data per variabel. Statistik diskriptif disajikan melalui tabel yang terdiri dari distribusi frekuensi tanggapan responden dan persentasenya serta penghitungan indeks nilai rata-rata tanggapan responden.

Tabel indeks tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan responden menyatakan persetujuannya atas seluruh indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan program PATEN di Kecamatan Nongsa. Nilai indeks rata-rata tanggapan responden terhadap seluruh variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, response-veness, assurance, empathy*) dan variabel kepuasan masyarakat seluruhnya lebih besar dari 80. Bila memperhatikan rentang indeks yang telah ditentukan sebelumnya maka dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan dari penerapan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam berada pada kriteria yang tinggi. Dengan demikian pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas dalam penerapan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam.

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah : uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Hasil pengujian multikolonieritas dari variabel bebas (independen) yang digunakan dalam penelitian ini seperti tampak pada tabel 4

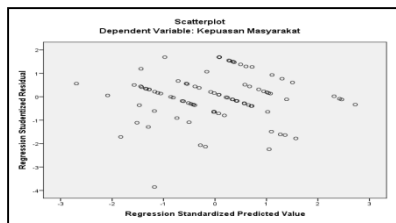
Tabel 4 Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
1.	Tangible	0.507	1.972
2.	Reliability	0.519	1.928
3.	Responsiveness	0.323	3.098
4.	Assurance	0.509	1.965
5.	Empathy	0.477	2.097

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

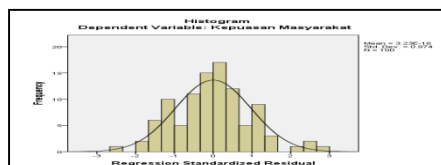
Tabel 4 menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0.10. Begitu juga dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Sedangkan dari hasil korelasi antar variabel independen tidak ada korelasi yang cukup serius. Korelasi tertinggi hanya sebesar 0.470 yaitu antara variabel *responsiveness* dan *tangible* (dapat dilihat pada lampiran hasil uji multikolonieritas, pada tabel *coefficient correlations*). Berdasarkan hasil pengujian diatas disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini homoskedastisitas atau heteroskedastisitas maka dilakukan uji heteroskedastisitas. Hasil pengujian digambarkan dari grafik scatterplots pada gambar 2. Dari grafik tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

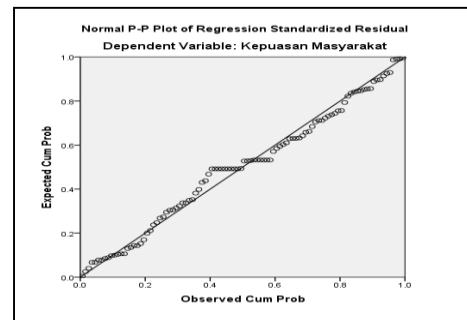


Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat berdasarkan masukan dari variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Untuk mendeteksi apakah dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, maka dilakukan pengujian normalitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis grafik. Analisis grafik yang digunakan adalah analisis grafik histogram dan analisis grafik normal probability plot. Hasil uji normalitas seperti yang terlihat pada gambar 3 dan 4. Dari grafik histogram pada gambar 3 terlihat bahwa variabel pengganggu atau residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kanan atau ke kiri. Sedangkan grafik normal probability plots pada gambar 4 terlihat titik-titik penyebarannya tidak jauh (berhimpit) di sekitar garis diagonal.



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)



Gambar 4. Hasil Uji Normalitas (Grafik Normal Probability Plots)

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk untuk menduga besarnya koefisien regresi yang akan menunjukkan besarnya pengaruh beberapa variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.137	.340		.402	.688		
Tangible	.192	.084	.199	2.278	.025	.507	1.972
Reliability	.087	.083	.090	1.041	.301	.519	1.928
Responsiveness	.115	.107	.117	1.072	.286	.323	3.098
Assurance	.081	.093	.076	.872	.386	.509	1.965
Empathv	.492	.095	.469	5.204	.000	.477	2.097

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perbandingan nilai signifikansi kelima variabel pada tabel 6 diketahui bahwa hanya nilai signifikansi variabel *tangible* dan *empathy* yang lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian disimpulkan bahwa hanya dimensi *tangibles* dan *empathy* yang dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresinya terdapat di kolom B *Unstan-dardized Coefisient*, sehingga persamaan garis regresinya menjadi :

$$Y = 0,137 + 0,192 X_1 + 0,087 X_2 + 0,115 X_3 + 0,081 X_4 + 0,492 X_5$$

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) seperti yang terdapat pada tabel 6

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

No	Variabel	Nilai t _{hitung}	Sig.
1.	Tangible	2.278	0.025
2.	Reliability	1.041	0.301
3.	Responsiveness	1.072	0.286
4.	Assurance	0.872	0.386
5.	Empathy	5.204	0.000

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

Berdasarkan nilai pada tabel 6 dilakukan analisis dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Diketahui nilai t_{hitung} pada variabel *tangible* (2.278) dan *empathy* (5.204) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1.985), sedangkan nilai t_{hitung} untuk variabel *reliability* (1.041), *responsiveness* (1.072) dan *assurance* (0.872) lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1.985. Begitu juga dengan nilai signifikan pada variabel *tangible* (0.025) dan *empathy* (0.000) lebih kecil dari 0.005, sedangkan untuk variabel *reliability* (0.301), *responsiveness* (0.286) dan *assurance* (0.386) lebih besar dari 0.05. Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Guna mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat ditentukan oleh nilai beta. Tabel 7 merupakan nilai beta hasil pengujian dari masing-masing variabel independen.

Tabel 7. Nilai Beta Variabel Independen

No	Variabel	Nilai Beta
1.	Tangible	0.199
2.	Reliability	0.090
3.	Responsiveness	0.117
4.	Assurance	0.076
5.	Empathy	0.469

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

Menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat atau dependen (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap perhatian yang tulus

dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam.

Uji signifikansi simultan atau uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji statistik F seperti tampak pada tabel 8. Setelah membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} diketahui nilai F_{hitung} 32,807 lebih besar dari nilai F_{tabel} 2,311. Dari hasil perbandingan dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.006	5	3.401	32.807	.000 ^b
Residual	9.745	94	.104		
Total	26.751	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menguji *goodness-fit* (uji kecocokan model) dari suatu model regresi. Koefisien determinasi ditentukan oleh nilai *adjusted R square*. Hasil pengujian koefisien determinasi seperti yang terdapat pada tabel 10.

Tabel 9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.636	.616	.32198

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 9 diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0.616. Nilai ini menunjukkan bahwa 61,6% variasi variabel kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variasi lima variabel independen Sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian maka dilakukan pengujian ulang regresi model trimming. Pengujian ulang model trimming dalam penelitian ini dilakukan dengan mengeluarkan dari model regresi, variabel yang nilai koefisien regresinya tidak signifikan. Pengujian ulang regresi model trimming yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi ulang, uji ulang signifikansi simultan (uji statistik F) dan regresi parsial (*Partial Regression*). Uji regresi ulang dilakukan dengan mengeluarkan variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Setelah dilakukan uji regresi ulang, didapatkan nilai signifikansi koefisien regresi seperti pada tabel 10.

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Ulang

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.315	.324		.973	.333		
Tangible	.298	.068	.308	4.367	.000	.796	1.256
Empathy	.625	.074	.596	8.452	.000	.796	1.256

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 10 didapatkan model regresi terbaik yaitu : $Y = 0,315 + 0,298 X_1 + 0,625 X_5$. Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : pertama, nilai konstanta sebesar 0,315 menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka nilai rata-rata kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,135; kedua, setiap kenaikan 1 satuan variabel *tangible* (X_1), maka nilai kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,298 dengan mengabaikan variabel lain; ketiga, setiap kenaikan 1 satuan variabel *empathy* (X_5), maka nilai kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,625 dengan mengabaikan variabel lain.

Seperti halnya pada uji ulang regresi, uji ulang signifikansi simultan (uji statistik F) dilakukan hanya untuk 2 variabel independen yang nilai koefisien regresinya signifikan yaitu variabel *tangible* dan *empathy*. Tujuan dari uji ulang ini adalah untuk menguji pengaruh kedua variabel independen ini secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) tanpa dipengaruhi oleh ketiga variabel independen lainnya yang tidak signifikan yaitu : *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil uji ulang signifikansi simultan (uji statistik F) seperti tampak pada tabel 11.

Tabel 11 Hasil Uji Ulang Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.476	2	8.238	77.770	.000 ^b
Residual	10.275	97	.106		
Total	26.751	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible

Dari tabel 11 dapat diketahui bahwa setelah dilakukan uji ulang, terjadi peningkatan nilai F_{hitung} variabel *tangible* dan *empathy* yang cukup besar.

Regresi parsial digunakan untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan lebih akurat. Hasil uji regresi parsial terhadap variabel independen seperti tampak pada tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Parsial (*Partial Regression*)

Coefficients ^a			
Model	Correlations		
	Zero-order	Partial	Part
1 Tangible	.577	.229	.142
Reliability	.581	.107	.065
Responsiveness	.673	.110	.067
Assurance	.586	.090	.054
Empathy	.735	.473	.324

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 12 terlihat bahwa variabel *empathy* memiliki nilai *partial* sebesar 0,473 dan merupakan variabel yang memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya.

2.2 Pembahasan

Penelitian terdahulu yang sama dengan hasil yang diperoleh penelitian ini adalah penelitian oleh Gst. Ayu Oka Windarti (2012). Perbedaannya hanya terletak pada salah satu dari kedua variabel yang berpengaruh atau mempengaruhi secara signifikan variabel dependen tersebut. Pada penelitian oleh Gst. Ayu Oka Windarti (2012) kedua variabel yang mempengaruhi secara signifikan variabel dependen tersebut adalah variabel *tangible* dan *reliability*, sedangkan pada penelitian ini adalah variabel *tangible* dan *empathy*.

Uji regresi ulang dengan model *trimming* tidak mengikutsertakan ketiga variabel yang tidak signifikan hasil pengujian sebelumnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil uji ulang regresi diperoleh persamaan regresi yang terbaik yaitu $Y = 0,315 + 0,298 X_1 + 0,625 X_5$.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, untuk menjawab rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian maka simpulan dari penelitian ini adalah : Pertama, variabel *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis pertama dan kelima yang menyatakan bahwa variabel

tangible dari kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam dapat diterima. Kedua, variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis kedua, ketiga dan keempat yang menyatakan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dari kualitas pelayanan PATEN berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam tidak dapat diterima (ditolak). Ketiga, bahwa semua variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan masyarakat). Dengan demikian hipotesis keenam yang menyatakan bahwa, variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dari kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam dapat diterima. Keempat, bahwa variabel *empathy* memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Dengan demikian hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa, variabel *tangible* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam tidak dapat diterima (ditolak).

Daftar Pustaka

- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2014). *Kecamatan Nongsa dalam Angka Tahun 2014*. Batam: BPS Kota Batam.
- Ghozali, Imam (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20* (Edisi 6). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani, A., Lupiyoadi, Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Nupikso, Daru. (2013). Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta. *Jurnal Iptek-Kom*, 15(1), 75-90.
- Windarti Oka Ayu, Gusti. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1)